

Gestion de projet client dans le domaine numérique

RS2208 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	310
Formacode(s)	32145
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

INSTITUT MINES TELECOM - TELECOM PARIS · SIRET : 18009202500162

INSTITUT MINES TELECOM - TELECOM PARIS · SIRET : 18009202500022

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux professionnels en charge du management de projets de déploiement de solutions numériques (ou de domaine digital) et du domaine des télécommunications, auprès des clients entreprises.

Le présent dispositif vise à certifier les compétences en lien avec le management d'un projet de déploiement d'une solution numérique ou télécom auprès d'un client entreprise. La maîtrise d'oeuvre est assurée par un opérateur des télécommunications, un opérateur de services applicatifs, ou une société de services.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification est organisée autour de trois composantes, chacune déclinée en compétences générales puis en compétences à évaluer. Les compétences à évaluer sont formulées dans la rubrique "Evaluation / certification".

Composante 1 : mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client - Cette composante se réfère aux compétences générales B1 (4 compétences référencées de B1-C1 à B1-C4).

Composante 2 : gérer les relations du fournisseur avec le client - Cette composante se réfère aux compétences générales B2 (3 compétences référencées de B2-C1 à B2-C3).

Composante 3 : gérer le contrat client - Cette composante se réfère aux compétences générales B3 (2 compétences référencées B3-C1 et B3-C2).

- Compétences générales B1 relatives à la composante "mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client"

Compétence générale B1-C1

Préparer le lancement du projet en prenant en compte le cycle de vie générique d'un projet dans le domaine numérique et les éléments contextuels du projet.

Compétence générale B1-C2

Elaborer l'organisation du projet numérique à mettre en œuvre.

Compétence générale B1-C3

Coordonner la phase de réalisation du projet numérique de façon à garantir une intégration réussie de la solution dans l'environnement d'exploitation du client.

Compétence générale B1-C4

Clore un projet dans de bonnes conditions en transférant le dossier au client pour la mise en exploitation maintenance.

- Compétences générales B2 relatives à la composante "gérer les relations du fournisseur avec le client"

Compétence générale B2-C1

Analyser l'écosystème du client afin de comprendre ses besoins technologiques au regard de son fonctionnement interne et de ses enjeux.

Compétence générale B2-C2

Prendre en considération les objectifs ou les réticences du client afin d'instaurer une relation et un climat de confiance.

Compétence générale B2-C3

Tenir à jour les informations concernant le client afin d'assurer le meilleur service au client, au meilleur moment.

- Compétences générales B3 relatives à la composante "gérer le contrat client"

Compétence générale B3-C1

Analyser le cycle de vie d'un contrat multiservice complexe en vérifiant la coordination systématique des ressources, afin de maîtriser les risques et garantir la rentabilité financière.

Compétence générale B3-C2

Négocier l'ouverture ou la fermeture d'une étape d'un contrat ou, encore, un changement contractuel (dans le cadre d'un projet ou service numérique).

- En lien avec la composante "Mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client"

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C1

B1-C1a : Rédiger la charte du projet en définissant les objectifs du projet, les éléments de la gouvernance et les fonctions de gestion, côté fournisseur et côté client.

B1-C1b : Proposer l'ordre du jour de la réunion de lancement du projet en s'assurant que toutes les parties prenantes ont ou auront une compréhension des objectifs du projet, de leur propre rôle et fonction dans sa réussite finale.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C2

B1-C2a : Discuter avec sa hiérarchie du plan de recrutement de l'équipe amenée à agir sur le projet, en s'appuyant sur les enjeux, les produits à livrer, la motivation des intervenants, leur envie de travailler, les objectifs de qualité à atteindre en un temps et un coût contraints.

B1-C2b : Elaborer un organigramme de répartition des tâches en optimisant au mieux leur répartition pour satisfaire la production des livrables, garantir la satisfaction du client, et anticiper les problèmes de faisabilité.

B1-C2c : Réaliser le plan de gestion du projet avec les principaux documents qui doivent le constituer, afin de permettre le déroulement, le contrôle, la régulation et la clôture du projet

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C3

B1-C3a : Mettre à jour le plan de gestion du projet au cours du de la réalisation, en s'appuyant sur les indicateurs pertinents de suivi de l'avancement du projet.

B1-C3b : Réaliser un suivi et une gestion des processus de communication sur l'état d'avancement afin de garantir la gestion financière et contractuelle du projet.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C4

B1-C4a : S'assurer que les besoins exprimés dans la partie du contrat relative au projet ont été satisfaits afin d'obtenir le consentement du client sur la qualité des services et produits fournis.

B1-C4b : Justifier l'importance de s'assurer que les enseignements et expériences concernant le projet sont analysés proprement et archivés dans le référentiel documentaire

- En lien avec la composante "Gérer les relations du fournisseur avec le client"

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C1

B2-C1a : Détecter les personnes responsables de la gouvernance du client et celles qui exercent un contrôle ou une influence notable sur l'entité.

B2-C1b : Apprécier et justifier la pertinence des solutions qui sont proposées au client en s'appuyant sur l'analyse de la gouvernance de l'organisation cliente, de son métier et de ses enjeux économiques et sociaux.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C2

B2-C2a : Détecter les éléments de contraintes qui peuvent limiter la relation avec le client, par exemple, du point de vue de la faisabilité technique, d'engagements commerciaux concurrents, de l'historique des qualités de service rendus par le fournisseur.

B2-C2b : Réaliser une pré-analyse des dysfonctionnements ou contraintes, en s'appuyant sur les services et personnes de l'organisation fournisseur afin de proposer des solutions adaptées.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C3

B2-C3a : Identifier les sources d'information qui peuvent être mises en place ou exploitées au regard des principaux types de service qu'un contrat client peut couvrir, ceci afin de développer la proximité et garantir la satisfaction du client.

B2-C3b : Collecter les informations permettant d'appréhender l'évolution de l'environnement du client et d'évaluer à mi-parcours les effets d'un service ou d'un projet afin de garantir la fidélisation du client.

- En lien avec la composante "Gérer le contrat du client"

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B3-C1

B3-C1a : Analyser les étapes clés d'un cycle de gestion contractuel en décrivant les processus associés et les risques de défaillance.

B3-C1b : Prioriser et réduire les facteurs de risques susceptibles de surgir à l'occasion du déroulé du cycle de vie contractuel.

B3-C1c : Interagir avec l'ensemble des parties prenantes, internes et externes à l'entreprise (de fournitures), tout au long du cycle de vie contractuel.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale B3-C2

B3-C2a : Préparer les processus de la négociation contractuelle.

B3-C2b : Adopter une posture adéquate face au client lors d'une négociation.

B3-C2c : Détecter les changements contractuels et anticiper leur incidence sur les travaux en cours.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Connaissance de l'environnement du numérique et/ou des TIC (technologies de l'information et de la communication)

Bac+2 en lien avec la gestion de projet ou les TIC, ou expérience professionnelle équivalente

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.telecom-evolution.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2208/>